



WORLD WILDLIFE FUND INC
OFICINA DE PAIS
CHILE

Título del Puesto: Asistente de Fidelización		
País /Base: Chile Oficina de País – Valdivia	Familia: Marketing & Comunicaciones	Nivel: Asistente
Misión de WWF: Detener la degradación del ambiente en nuestro planeta y construir un futuro en el cual los seres humanos vivan en armonía con la naturaleza.		
Propósito del puesto: Como parte del equipo de Filantropía y Membresías será parte del desafío de la oficina de WWF en Chile de consolidar el programa de donantes individuales. Bajo la supervisión de la Encargada de Recaudación de Fondos y Socios, el Asistente de Fidelización estará a cargo de apoyar tanto internamente como externamente en la inscripción y fidelización de donantes individuales de WWF Chile.		
Líneas de Supervisión y Gerencia: Este puesto pertenece al equipo de Filantropía y Membresías Reporta al: Encargada de Recaudación de Fondos y Socios Supervisa a: n.a.		

I. Responsabilidades clave

1. Servir de contacto inicial entre socios entrantes y WWF Chile, para asegurar su correcta inscripción como donante regular de WWF Chile: confirmación/corrección de datos, responder a sus dudas/ solicitudes. Incluye la organización y envío de correspondencia, redacción de correos electrónicos, llamados telefónicos, etc.
2. Colaborar en la fidelización de socios a través de una comunicación positiva con dinamismo, proactividad y creatividad que vaya alineado con los valores de la organización.
3. Apoyar en la correcta mantención de la base de datos, validando y procesando la información proveniente de las actividades de captación e inscripción de socios.
4. Apoyar en la gestión de relaciones cotidianas con los socios donantes.
5. Según sea necesario, realizar actividades de seguimiento con agencias externas de captación y confirmación de socios.

6. El Asistente participa de las reuniones semanales de equipo, y da cuenta de su trabajo, y aporta a los objetivos de compartir y retroalimentar la información entregada por los miembros de la unidad.
7. Actuar con competencia y propiedad en las labores asignadas, se espera que tenga iniciativa en cuanto a la comunicación con los donantes individuales, potenciales y actuales.
8. Participar proactivamente de las planificaciones de la unidad de Filantropía y Membresías, incorporando una visión ejecutiva, dinámica y estratégica.
9. Desarrollar excelentes relaciones personales, y tener una alta capacidad de trabajo en un ambiente multidisciplinario.
10. Colaborar en actividades de planificación, monitoreo y evaluación del equipo de WWF Chile.
11. Realiza cualquier otra tarea que le asigne el supervisor cuando sea necesario.

II. Relaciones de trabajo:

1. Internas: Comunicación regular con la Encargada de Recaudación de Fondos y Socios al que reporta y recibe orientación; comunicación regular con los demás miembros del equipo de Filantropía y Membresías, de quienes recibe lineamientos y orientación. También se coordina con otras unidades, particularmente con Comunicaciones, equipos de Conservación, Estrategia y Ciencia y Operaciones. También con oficinas de WWF en otros países para intercambiar experiencias y eventualmente coordinar acciones conjuntas.

2. Externas: Se relaciona y comunica efectivamente en particular con socios/donantes individuales de WWF Chile. También con agencias de captación/inscripción de socios, otros prestadores de servicios, agencias, consultores, etc.

III. Calificaciones mínimas:

Conocimientos: Poseer un título profesional en el área de la administración, comunicaciones o ciencias sociales, tales como: administrador de empresas, periodismo, psicología, o afines.

Experiencia:

Experiencia deseable de dos años en trabajos que requieran organización administrativa de varias tareas simultáneas.

Habilidades:

- Fluidez en español, con excelentes capacidades comunicacionales: oral y redacción.
- Deseable dominio del idioma inglés (escrito y hablado).
- Excelentes relaciones interpersonales, empatía y capacidad de escucha.
- Conocimiento avanzado en computación, aplicaciones de Microsoft Office (Word, Excel, etc.)
- Manejo de bases de datos deseable.

Competencias:

- Orden y rigor en su trabajo.
- Orientación a resultados.
- Atención al detalle.
- Integridad.
- Desarrolla sus funciones sin mayor supervisión.
- Tolerancia a la frustración
- Sensibilidad y habilidad para interactuar con público en general.
- Sensibilidad por la conservación ambiental.